

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
MOTTO HIDUP.....	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
1. Akademis.....	7
2. Praktis	8
E. Tinjauan Pustaka.....	8
1. Landasan Teoritis	8
2. Landasan Konseptual.....	10
F. Langkah Penelitian	11
1. Lokasi Penelitian	11
2. Paradigma dan Pendekatan.....	11
3. Metode Penelitian.....	13
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	13
5. Informan Penelitian	14
6. Teknik Pengumpulan Data	16
7. Teknik Penentuan Keabsahan Data	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	20

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20
B. Kajian Konseptual	24
1. Manajemen	24
2. Pelayanan Prima	35
3. Umrah	44
4. Kepuasan Jemaah	55
C. Kajian Teoritis	61
1. Teori <i>Excellent Service</i> (Pelayanan Prima)	61
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	66
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	66
1. Sejarah Singkat PT Shaff Berkah Tazkiya	66
2. Visi dan Misi PT Shaff Berkah Tazkiya.....	67
3. Struktur Organisasi PT Shaff Berkah Tazkiya	68
4. Program dan Layanan PT Shaff Berkah Tazkiya	70
5. Sarana dan Prasarana PT Shaff Berkah Tazkiya	75
B. Hasil Penelitian	75
1. Perencanaan Pelayanan Prima PT. Shaff Berkah Tazkiya	76
2. Proses Pelayanan Prima PT. Shaff Berkah Tazkiya	82
3. Evaluasi Pelayanan Prima PT. Shaff Berkah Tazkiya.....	91
C. Pembahasan	99
1. Perencanaan Pelayanan Prima PT. Shaff Berkah Tazkiya	100
2. Proses Pelayanan Prima PT. Shaff Berkah Tazkiya	103
3. Evaluasi Pelayanan Prima PT. Shaff Berkah Tazkiya.....	107
BAB IV PENUTUP	111
A. Kesimpulan	111
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Penelitian yang Relevan	22
Tabel 3.1 Struktur Organisasi Shaff Tours & Travel.....	66

